地域コミュニティの近代化、消費者保護政策取り組みについて

事例１：板橋区との取り組みについて

消費者庁設立に関連し､事業に関する法的環境が今までの「事業者保護政策」から「消費者保護政策」に一変します。これにより、今までグレーゾーン、もしくは対象外と認識していた行政の行う事業についても大幅な体制の見直し、転換が求められます。
このことは、５月２９日の消費者庁関連法案可決の記者会見で、麻生総理と記者との会見にて、総理自らの発言で､「行政も今のままでは大変なことになる」との言葉に裏付けされています。

今までの状況化での専門家といわれる方々の知識や方法論がこの情報社会に適さず、教育現場から大手事業者、国に至るまで様々な問題を起こしています。
特に、国の目的とする「国民の生命と財産を守る」という基本が、財物である製品事故により生命を脅かし、生命を守るべき医療機関の不祥事、薬事法違反の続出などにより、現在の社会インフラ崩壊に至っています。

事実上、国民はそれぞれの地方自治体の末端である市区町村に属し、その機関により、日常生活のあんしん安全を税金などにより守られています。
平成 19 年から経済産業省にて取り組んできた製品事故に関する調査などの結果、 寿命を超えた使用（誤使用）などは、本体の表示や説明書などへの記載漏れなど、説明責任の問題とし、本年４月１日から､「長期使用製品安全・点検制度」を施行しました。
今まで、業法の異なる建物の所有管理者、修理設置事業者などにも責任を明確に課し、懲罰規定も厳格化されています。
これらは､地域行政の管理財物などにも直接影響し､その責任を逃れることはできません。

ただ、監督省庁の異なる建物などの所有管理者や、建物付属設備の本来の販売者となるこれらのディベロッパー、不動産販売者は、PL 法を認識せず、対応は全くなされていません。さらに、都市部では、個建て木造住宅の多くは高齢者住居となり、常に災害などのリスクにさらされています。これらの社会構造の近代化について、当協会としては、地域の賛助会員や正会員の役割として、定款に則り、安全な社会造りの支援を行う具体的取組みとして、理事会にて決定しました。

以下、過去３年間の板橋区の消防団団員間通信システムプロジェクトを例にした実態調査などをふまえ、取組みの方向性を示します。
具体的には、板橋区に本店を構える賛助会員　TDN インターナショナル株式会社にての報告を添付いたし、これをたたき台として、目的別取り組みを逐一、当協会の SNS 内のコミュニティ「板橋区との取組み」にて情報を公開していきます。閲覧希望者は所定の手続きを行い、無料で閲覧可能です。（但し、所定の準備が整ったり、知的所有権に抵触する可能性が示唆された場合は、コミュニティ管理者の権限で閲覧を制限します）

2009 年 7 月 6 日

内閣府認証 NPO 法人
日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会
理事長　渡辺吉明

事例１：板橋区との取り組みについて

賛助会員　TDN インターナショナル（株）の取組み

当社は、板橋区大山金井町に拠点を置き、企業の PL 対策を指導実施しています。
今回の長期使用製品安全点検・表示制度について、先般４月２４日に JTDNA の総会イベントセミナーに参加された板橋区内事業者、板橋区議会議員などと情報交換を行い、北区議員からも情報得て、今後の板橋区および区内事業者との取り組みについて行動計画を下記に示します。

当社は、損害保険プロ代理店として区内の事業者の PL 対策などの指導を行っており、代表者自身が日本通販協会の中の日本ダイレクトマーケティング学会法務研究部会員として、製品販売現場での法務対策を研究しています。
代表者自身が消防団員であり、町会役員などを行っているので、約３年間の板橋区を例にした消防団の活動、地域防災の実態調査などをふまえ、自治体との取組みの方向性を示します。
具体的には、これをたたき台として、目的別取り組みを逐一、当協会の SNS 内のコミュニティ「板橋区との取組み」にて情報を公開していきます。閲覧希望者は所定の手続きを行い、無料で閲覧可能です。（但し、所定の準備が整ったり、知的所有権に抵触する可能性が示唆された場合は、コミュニティ管理者の権限で閲覧を制限します）

1. 現状の問題点
板橋区ではシルバー人材を活用したリサイクル事業が活発に行われています。報告者家族も過去自転車数台を購入し利用し、この事業に於いては、修理と製造業及び販売者の全てが混在し、改正消費生活用製品安全法にて定義されている事業者責任を負っています。また家具や家電などもリサイクルを行っているとすれば、これらについては修理設置、再販事業者となり、これもまた事業者責任を負っており、特にサービスコンセント付きや廃棄後のメーカー責任を終了した電気製品については、厳格な技術基準に基づいた本体表示をせねば販売できないことになります。根拠の無い表示をして販売、もしくは表示をせずに販売すると、事業者は最高 1 億円の課徴金と過去にさかのぼり回収、販売禁止などの懲罰を伴います。また、H19 年 3 月に公表された【製品安全自主行動計画策定のためのガイドライン」にても、消費者に向け、ホームページで随時自社製品以外でも類似の製品事故や最新の製品安全上の情報を開示するように求めています。

当方の知る限りでは、リサイクル事業では、本体表示はもちろん、取扱説明書もサイト上の表示も行われておらず、PL 保険などのリスクヘッジも実施された様子は有りません。もしこの状態で PL 保険を契約しているとすると、保険募集人責任を問われます。

2. 長期使用製品安全点検・表示制度においては、区の管理財物の維持管理責任、又換気扇などの修理交換などにも具体的に責任を課せられており、万一不作為などにより事故に至る場合は不法行為となり、施設賠償責任などの保険支払いにも支障が生じます。

3. 危機管理室や区役所内の関係する担当に議員を通し、紹介を願ったが、結果、一般企業のように CSR、CS、コンプライアンスなどの統括部署、品質管理担当部署などもなく、一事業体としての体を成していないため、今回の法改正、消費者庁設立後の関連法整備が進むと、自治体の責任を問われ、当事者責任を追求されることになります。

4. 地域事業者への告知

経済産業省製品安全課が主体になり、製品安全の取組みとして、事業者に取組みのガイドラインなどを平成 19 年に冊子と web 情報（動画も）にて開示している。

然し、当社及び JTDNA の実態調査では、一部大手事業者以外ほとんどの事業者において、全くその情報が流布されず、既に４月１日から施行された長期使用製品安全・点検制度について、最も影響を受ける宅建関連事業者、修理設置事業者などには、監督省庁の違い、商工会議所の認識の希薄などで、全く知らずにいる事業者が自主的調査では 80%にのぼることが JTDNA の最新調査（添付資料参照）で示されています。

5. 地域事業者の活性化

区でも様々な取組みを行い、資金的な支援、情報支援などを行っているようであるが、多様化した情報ネットワークや多種多様な販路、製品入手経路、零細ネットショップ、何でも屋やリサイクルショップなど、すでに今までの監督管理の方法が届かない事業者が多く、事業者の法規制の強化と実態が整合していない。

6. 当面の行動計画

区自体の構造改革を外部からできるとは思えず、対外的評価を重んじる一般事業者との大きな認識のずれを感じる。

よって、もっともリスクを負う部署の認識をかえていただき、部署ごとの改善や対応を検討することを提案したい。

行政に提言できるのは区議会の業務であり、我々は区内のこの種の専門事業者として区より所定の費用を拠出願い、早期に効果のある製品リスクの軽減を行いたい。

1）最も優先するのは自転車や家具などのリサイクル事業
2）区の管理財物の今回の制度などに対する対策
3）区の取り組み事例を公表することで、区内事業者への意識改革を進める。

7. 上記のことを同時進行、もしくは優先順位を決めて取り組む。

・日程や具体的な提案などは緊急に行い、取り組む。
・状況報告は協会の SNS 内に閲覧制限を設け当事者のみ閲覧可能にする。
・３ヶ月ごとに状況を報告し、半期報告を他の地域活動に反映していただくために JTDNA のサイトにて公開する。
・次ページ（３ページ）に希望的相関図を示す。
・４ページに関係損害保険の想定費用を示す。尚、情報が無いため、売り上げなどは費用想定のしやすい年間売り上げ 1 億円を設定し当社が代理店を行っている T 社の保険見積もりシステムで試算している。
・本年度に実施した JTDNA の製品安全意識調査の集計表を添付。

以上

報告者
TDN インターナショナル株式会社
渡辺吉明
報告日　平成 21 年 6 月 5 日

行政の製品事故予防、事故発生後対策支援について

事例：板橋区との取り組みについて（相関イメージ）

製品安全に関する実態調査　実施期間：　平成21年3月11日～4月10日　対象：　100社　　実施地域：首都圏・大阪・新潟・仙台

[2009/4/13作成]

大項目	小項目	質問内容	回答1		回答2		回答3		回答4		回答7	
			Q	A	Q	A	Q	A	Q	A	Q	A
1		会社（事業）の内容をお聞かせください。										
	1	業種（業態）	製造業	34	輸入業	19	卸売り	25	小売り	46	その他	18
	2	ホームページ（無料は除く）	有る	53	無い	42					その他	5
		「有る」と答えた場合、製品安全情報サイト	有る	4	無い	46					その他	3
	3	平成19年3月に経済産業大臣により告知された製造事業者、輸入業者、修理・設置工事業者、販売事業者に対しての「製品安全自主行動策定のためのガイドライン」を知っていましたか。	知らなかった	80	知っていたが対応していない	13	既に対応している	5			その他	2
	4	勤務時間外でも現場と経営トップの連絡網が機能していますか。	はい	94	いいえ	4	その他	2				
2		改正消費生活用製品安全法についてお聞きします。										
	1	H19年5月にこの法律が大幅に改定されたのを知っていますか。	詳しく知っている	3	変わった事は知っている	55	知らない	42				
	2	製品事故については報告義務になったことを知っていますか。	詳しく知っている	2	知っているが詳しくは知らない	61	知らない	37				
	3	違反については【違反→命令→販売禁止→罰則・併科有り】を認識していますか。	詳しく知っている	3	知っているが詳しくは知らない	48	知らない	49				
	4	今回の改正で、表示や説明書にも言及している事を知っていますか。	詳しく知っている	4	知っているが詳しくは知らない	39	知らない	57				
3		「長期使用製品安全点検・表示制度」についてお聞きします。										
	1	この制度についてはご存知ですか。	詳しく知っている	3	知っているが詳しくは知らない	50	知らない	47				
	2	対象製品の表示内容についてはご存知ですか。	詳しく知っている	2	知っているが詳しくは知らない	44	知らない	54				
	3	この表示が「PSE（技術基準）」のことだとの認識はありますか。	詳しく知っている	1	知っているが詳しくは知らない	25	知らない	74				
4		生産物賠償責任（PL）保険についてお伺いします。										
	1	全ての事業者（個人も）が契約するべき保険だと知っていますか。	詳しく知っている	4	知っているが詳しくは知らない	51	知らない	45				
	2	事故の際、示談はご自身で行う事やその手順などの説明を受けていますか。	毎年詳しく確認している	1	以前受けた気がする	15	わからない（若しくは受けてない）	39				
	3	この保険の請求経験について	請求し使った事が有る	5	請求した事はない	51						
	4	事故発生ペースと損害請求ペースのメリット、デメリットについて	詳しく知っている	2	知っているが詳しくは知らない	6	知らない	47			その他	2
	5	損害請求ペースの場合、一度解約したり契約のずれ、他社からの切替えなどではそれまでに出荷されたものが保険対象外だと説明を受けていますか。	詳しく知っている	1	知っているが詳しくは知らない	10	知らない	44			その他	1
	6	保険をやめてその後発生した損害は、請求期限をすぎると支払えない事の説明を受けていますか。	詳しく説明された	0	詳しくは説明されていない	15	全く知らない	34				
	7	リコールや初期対応費用、訴訟費用などの特約説明、請求方法の説明は受けましたか。	詳しく説明された	0	詳しくは説明されていない	14	全く知らない	41			その他	1

■■■■■調査団体：　内閣府認証非営利活動法人　日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会■■■■■

商品に関する意識調査　実施期間:　平成21年3月11日～4月10日　対象:　消費者100名　　実施地域:首都圏・大阪・新潟・仙台

[2009/4/13作成]

大項目	小項目	質問内容	回答1		回答2		回答3		回答4		備考
			Q	A	Q	A	Q	A	Q	A	
1		取扱説明書について									
	1	あなたは商品の使用前に取扱説明書を読みますか。	はい	36	商品による	35	いいえ	29			
	2	「いいえ」とお答えの方、その理由は何ですか。	面倒だから	22	読みにくいから	2	困らないから	5			
	3	あなたは取扱説明書を保管していますか。	はい	75	いいえ	7	商品による	18			
2		商品事故について									
	1	商品には、「商品の欠陥が原因」で起こる事故と、「使用者の誤使用が原因」で起こる事故があるというのをご存知ですか。	知っている	66	知らない	34					
	2	万一、商品事故が起こった際にはどこに連絡しますか。(複数回答可)	購入店	47	取扱説明書に記載された連絡先	69	消費者センター	14			複数回答有
3		商品の寿命について									
	1	「商品の寿命」はいつだと思いますか。	動かなくなったとき	50	動作がおかしくなたとき	15	修理ができなくなったとき	33	その他	2	
	2	商品を廃棄する(捨てる)「基準」は何ですか。	壊れたとき	65	汚くなったとき	5	新たな製品を購入したとき	30			
	3	食品にも賞味期限があるように、あらゆる商品にも寿命があります。商品に「寿命期間」の表示があった場合、どの程度参考にしますか。	必ず守る	8	守らない	20	商品による	70	その他	2	
4		回答者について									
		性別	女性	59	男性	41					
		年代	10代	1	20～30代	28	40～50代	49	60代以上	22	

■■■■■調査団体:　内閣府認証非営利活動法人　日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会■■■■■